



15 MAR 2024

00002036

OF-SCT-SC-3259

Bucaramanga, marzo 14 de 2024

Señor (a)  
**MARIA EUGENIA CACERES QUIROGA**  
Calle 13 # 36A-24 Tel. 3142108195  
Barrio Morrorico  
Bucaramanga

**REF: Petición con radicado 866 del 26 de febrero de 2024.**

Con el ánimo de brindarle un mejor servicio y en atención al radicado del asunto, en donde solicita:

PETICIÓN: Revisión interna de alcantarillado

Al respecto se le informa lo siguiente:

Personal técnico de EMPAS S.A, adscrito a la subgerencia comercial área servicio al cliente, realizó visita al inmueble de la Calle 13 # 36ª-24 barrio Morro rico municipio de Bucaramanga, donde se evidenció filtración de agua residual en muro medianero área de la Carrera 37. Se realizó inspección al predio de la Carrera 37 # 13-12 barrio Morro rico municipio de Bucaramanga donde se aplicaron pruebas de colorantes con resultados positivos, lo que indica que existen fallas o daño en la red interna de alcantarillado. Por tal razón la entidad notificará al usuario para que realice las reparaciones correspondientes.

Es de resaltar, que de conformidad con lo establecido en artículo 21 del Decreto 302 de 2000 reglamento de Ley 142 de 1994, el mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio, donde se infiere que el mantenimiento compete al usuario.

De conformidad con el artículo 21 del decreto 302 de 2000, cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación del inmueble que ocupe y en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizada en ella.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su PQR no sin antes reiterarle nuestro compromiso de dar solución oportuna a sus requerimientos. Por lo expuesto la empresa DECIDE:

NOTIFICAR la presente decisión de conformidad con la Ley 1437 de 2011.

Contra el presente acto procede el recurso de reposición ante EMPAS SA y el de apelación en subsidio del de reposición, en un mismo escrito ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el art. 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos deben interponerse en la diligencia de notificación personal, o dentro de los cinco (5) días siguientes al conocimiento de la decisión, **excepto cuando se trate de actos de carácter general, de trámite, preparatorios o de ejecución y de aquellas decisiones que no hagan parte de la prestación del servicio de alcantarillado o la ejecución del contrato de condiciones uniformes.**

Cordialmente,

**LIZETH XIOMARA ARDILA BERNAL**  
Asesora de Gerencia Servicio Al Cliente

Concepto técnico: JOSE ALEXANDER LEON – Visitador Domiciliario  
Elaboró: CLAUDIA VICTORIA GUARIN CALDERON Profesional 3  
Revisó y aprobó: JOHANA CARVAJAL - Asesora de Gerencia Servicio Al Cliente

**CSC- PQR. 2024001101 (Atención 240001892)**

**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. - EMPAS S.A.**  
Calle 24 # 23-68 Barrio Alarcón – Bucaramanga – Teléfono 6059370 Ext. 113 y 133